

南川 善光

先方の言動・要求に端を発する不祥事も！ 折衝時に気をつけたい 事例&防止のための対応法

不祥事につながりやすい言動・要求の例
に応じた、適切な対応法を解説します。

こんな言動・
要求があったら…

①

高齢であることを理由に
お客様が記載すべき
書類への代筆を
依頼された…



してもらいましょう。

家族など同伴者に
代筆を依頼する方法もある

さらに、本人による自筆が困難な場合には、家族や同伴者に代筆を依頼します。その際は、家族または同伴者へ代筆を依頼する旨のおお客様の意思表示について記録するとともに、代筆内容を複数の行職員で確認して、同様に記録に残す必要があります。

また、同伴者のいない状況で代筆を依頼された場合は、やはりその内容を複数の行職員（できれば1名は役席者）で確認し、その事実を記録として残します。これにより思わぬトラブル発生にも十分に對抗できます。

老

化現象は、加齢とともに各所に現れます。典型的な例は認知症ですが、判断能力はしっかりととしても、運動機能の衰えは避けようがありません。「手が震えてうまく書けない」「書くのに時間がかかって他のお客様に迷惑をかけたくない」などの理由で、窓口担当者が代筆をお願いされることもあります。

高齢者は社会的にも弱い立場にいますし、顔馴染みのお客様からお願ひされれば無下に断ることもできず「応じたくなる」のが担当者の気持ちでしょう。

しかしながら、後日のトラブルを回避するためにも、金融機関では口座名義人本人による自筆が原

こんな対応が○

- ・代筆は原則禁じられている行為と再確認したうえで、代読等も含めた円滑な実施の要請も踏まえて対応を検討
- ・時間をかければ自筆できる場合はゆっくり書いてもらう。行職員が代筆する場合も複数名で確認・その事実を記録するなど対応

こんな言動・
要求があったら…

②

預金口座名義人の家族から電話を受けて
「口座の残高照会をしたい」と言われた…



夫

名義で開設した生活口座を妻が管理しており、日常の生活費などの入出金等で窓口にもしばしば来店する。「子名義の口座を母親が開設している」等、家族内での預金口座の管理や使用方法はさまざまです。

このため、預金者の家族から電話で他の家族名義の預金口座について残高照会を受けた際に、「家族だから応じて問題ない」と考

えてしまいがちですが、口座名義人以外の人物に預金残高を教えることは厳禁です。

守秘義務は

最も遵守すべきルール

金融機関には守秘義務が課されていますから、たとえ家族であっても名義人以外の人物に取引内容を教えるはならないのです。「夫名義の預金は妻の私が管理し

こんな対応が○

- ・口座名義人本人以外に取引内容を漏らすことは守秘義務に反すると心得よう
- ・利用状況を承知している夫婦間での案件でも「電話の向こうの事情」は見えない。守秘義務を理由に丁寧に謝絶しよう

てしまうかもしれません。

しかし、実は顧客夫婦が離婚協議に入っており、財産分与を巡って揉めていた——とすればどうでしょうか。その状況で夫の預金明細を妻に明らかにすると、預金名義人である夫から自行車が訴えられる恐れがあります。

このように「電話の向こうの事情」は金融機関には見えません。「多分大丈夫だろう」という自己判断が、大きなトラブルに発展する可能性があります。信用を第一とする金融機関にとって、守秘義務は最も遵守すべきルールです。「あの銀行は客の預金残高を他人に教える」などといった風評がSNS上に拡散された場合、取り返しのつかない損失発生になりますので注意しましょう。